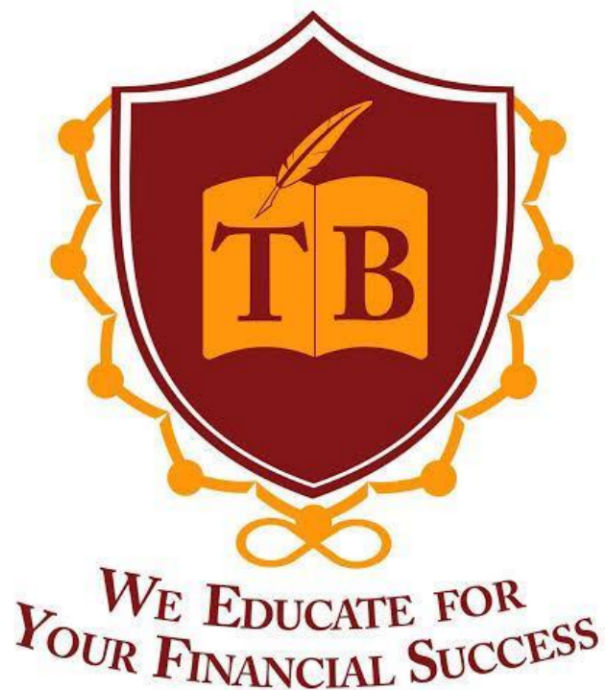


**PROSEDUR LAYANAN PEMBUATAN SURAT PENAWARAN HARGA
(SPH) DAN BERITA ACARA DEAKTIVASI ORDER (BADO) PADA
PRODUK ASTINET DI PT. TELKOM WITEL BEKASI KARAWANG**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:
HAYA ZHARIFAH RAMADHANI
232811024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2026

LEMBAR PENGESAHAN

PROSEDUR LAYANAN PEMBUATAN SURAT PENAWARAN HARGA (SPH) DAN BERITA ACARA DEAKTIVASI ORDER (BADO) PADA PRODUK ASTINET DI PT. TELKOM WITEL BEKASI KARAWANG

Oleh

Haya Zharifah Ramadhani
232811024

LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 18 Juli 2026

Ketua Penguji



Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si
NIDN: 0328037401

Anggota Penguji



Ir. Prillia Haliawan., M.M., C.OAP
NIDN: 0430047303
NUPTK: 2762751652130082

Kepala Program Studi
Manajemen



Stella Nathasya, SM., MM
NUPTK: 9546774675230273



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : HAYA ZHARIFAH RAMADHANI
NIM : 232811024
Jurusan : S1 MANAJEMEN
Judul Magang : PROSEDUR LAYANAN PEMBUATAN SURAT
PENAWARAN HARGA (SPH) DAN BERITA
ACARA DEAKTIVASI ORDER (BADO) PADA
PRODUK ASTINET DI PT. TELKOM WITEL
BEKASI KARAWANG

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 26 Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Stella Nathasya, SM., MM

NUPTK: 9546774675230273

Dosen Pembimbing

Ir. Pahlia Haliawan., M.M., C.OAP

NIDN: 0430047303
NUPTK: 2762751652130082

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN MAGANG**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 26 Juni 2026

Yang membuat pernyataan




Haya Zharifah Ramadhani

NIM: 232811024

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **ALIA FARIDATUS SHOLIKHA**

Jabatan : **OFFICER 1 ORDER MANAGEMENT**

Nama Perusahaan : **PT. TELKOM WTEL BEKASI KARAWANG**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul **“Prosedur Layanan Pembuatan Surat Penawaran Harga (SPH) Dan Berita Acara Deaktivasi Order (BADO) PADA Produk Astinet Di PT. Telkom Witel Bekasi Karawang”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 22 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



ALIA FARIDATUS SHOLIKHA
OFFICER 1 ORDER MANAGEMENT

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **HAYA ZHARIFAH RAMADHANI**

NIM : **232811024**

Perguruan Tinggi : **SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

Program Studi : **SI MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul **“Prosedur Layanan Pembuatan Surat Penawaran Harga (SPH) Dan Berita Acara Deaktivasi Order (BADO) PADA Produk Astinet Di PT. Telkom Witel Bekasi Karawang”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 26 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Haya Zharifah Ramadhani

NIM : 232811024

ABSTRAK

Haya Zharifah Ramadhani. Transformasi digital dalam pelayanan pelanggan di PT Telkom Indonesia menuntut proses administrasi yang cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Dalam pelaksanaannya, proses pembuatan Surat Penawaran Harga (SPH) dan Berita Acara Deaktivasi Order (BADO) pada produk Astinet memerlukan prosedur yang terstruktur agar meminimalkan kesalahan administrasi, mempercepat proses layanan, serta memastikan seluruh tahapan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Laporan Magang ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur layanan pembuatan SPH dan BADO pada produk Astinet di PT. Telkom WITEL Bekasi Karawang. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap proses kerja, wawancara dengan pembimbing lapangan dan karyawan terkait, serta studi pustaka sebagai pendukung analisis. Hasil pelaksanaan PKL menunjukkan bahwa penyusunan SPH dilakukan melalui proses identifikasi kebutuhan pelanggan, penyusunan penawaran, verifikasi data, hingga persetujuan sebelum disampaikan kepada pelanggan. Sementara itu, BADO disusun sebagai dokumen resmi untuk mengesahkan proses deaktivasi layanan sesuai prosedur perusahaan. Penerapan prosedur tersebut mampu meningkatkan ketepatan administrasi, memperlancar koordinasi antarbagian, dan mendukung pelayanan pelanggan yang efektif, efisien, serta sesuai dengan standar operasional PT. Telkom Indonesia.

Kata Kunci: Astinet, Surat Penawaran Harga (SPH), Berita Acara Deaktivasi Order (BADO), Pelayanan Pelanggan, Administrasi Layanan.

ABSTRACT

Haya Zharifah Ramadhani. *Digital transformation in customer service at PT Telkom Indonesia requires administrative processes that are fast, accurate, and well documented. In practice, the preparation of the Price Quotation Letter (Surat Penawaran Harga/SPH) and the Order Deactivation Report (Berita Acara Deaktivasi Order/BADO) for Astinet products requires well-structured procedures to minimize administrative errors, accelerate service delivery, and ensure compliance with the company's standard operating procedures. This internship report aims to describe the service procedures for preparing SPH and BADO for Astinet products at PT. Telkom WITEL Bekasi Karawang. The methods employed include direct observation of work activities, interviews with field supervisors and related employees, and literature review to support the analysis. The results indicate that the SPH preparation process consists of identifying customer requirements, preparing quotations, verifying data, and obtaining approval before submission to customers. Meanwhile, the BADO serves as an official document to validate the service deactivation process in accordance with company procedures. The implementation of these procedures improves administrative accuracy, facilitates coordination among departments, and supports effective, efficient, and standardized customer service at PT. Telkom Indonesia.*

Keywords: *Astinet, Price Quotation Letter (SPH), Order Deactivation Report (BADO), Customer Service, Service Administration.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat nya penulis dapat menyelesaikan kegiatan Magang selama 3 bulan 6 hari pada PT. Telkom Witel Bekasi Karawang terhitung dari tanggal 16 Februari sampai 22 Mei 2026. Laporan Kegiatan Magang atau Paraktik Kerja Lapangan ini merupakan salah satu syarat wajib mata kuliah untuk dijadikan bekal dalam menjalankan perkuliahan dan syarat kelulusan Mahasiswa STIE Tri Bhakti.

Setelah menjalankan kegiatan magang penulis melakukan penyusunan Laporan magang. Dalam menjalankan proses yang cukup panjang hingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan mendapat bantuan dan dukungan yang cukup berarti untuk penulis mulai dari keluarga, teman-teman sekitar dan pihak yang sudah turut membantu dalam pelaksanaan pembuatan laporan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk berbagai pihak:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kelancaran serta rahmat yang melimpah.
2. Bapak Drs. Widyatmoko, MM., M.I, kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
3. Ibu Stella Nathasya, SM., MM. selaku Kepala Prodi Manajemen STIE Tri Bhakti.
4. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM., C.QAP selaku dosen pembimbing terbaik yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Ibu Bhrenda Pitaloka A.M selaku Manager Divisi Government service PT. Telkom Witel Bekasi Karawang.
6. Bapak Herman Hambali, Bapak Khaerul Anam, Ibu Fitri, Ibu Alia dan Ibu Jizella selaku pembimbing magang dari staff Government Service PT. Telkom Witel Bekasi Karawang.
7. Bapak Robani dan Ibu Ety Purwanti selaku orang tua tersayang dan tercinta yang telah mendukung dan memberikan support dalam moral maupun materi.
8. Adik dan Kakak penulis Ryanda, Rosalina, Rafka, Reno, dan Hafifah yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Orang-orang terkasih yang senantiasa hadir dengan doa, kasih sayang, dukungan, pengertian, dan semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Walaupun tidak disebutkan namanya satu persatu, kehadiran dan kontribusi mereka menjadi bagian penting dalam terselesaikannya karya ini.
10. Teman-teman seperjuangan menulis laporan magang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
11. Dan terima kasih atas diri sendiri penulis yang sejauh ini mampu untuk menyelesaikan Laporan Magang.

Demikianlah Laporan Magang ini disusun dan diselesaikan. Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan magang ini, oleh karena itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam proses

penyempurnaan. Akhir kata, semoga Laporan Magang ini dapat bermanfaat baik untuk peluasan wawasan, pengetahuan dan gambaran nyata terhadap pembaca.

Bekasi, 26 Juni 2026
Penulis,

Haya Zharifah Ramadhani
NIM : 232811024

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Magang.....	3
1.4 Manfaat Magang.....	3
1.4.1. Bagi Mahasiswa	3
1.4.2. Bagi Perusahaan	3
1.4.3. Bagi Instansi Pendidikan.....	4
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1. Kualitas Pelayanan.....	4
1.5.2 <i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC)</i>	7
1.5.3 Kepuasan Pelanggan	8
1.5.4. Prosedur	8
1.6 Metode Magang.....	9
1.6.1. Partisipasi Aktif.....	9
1.6.2. Wawancara.....	9
1.6.3. Observasi.....	9
1.6.4. Dokumentasi	10
1.6.5. Studi Kepustakaan.....	10
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11

2.1	Sejarah Perusahaan	11
2.1.1	Visi Perusahaan	13
2.1.2	Misi Perusahaan	13
2.1.3	Tujuan Perusahaan	13
2.1.4	Logo Perusahaan	14
2.1.5	Nilai Dan Kultur Perusahaan	15
2.2	Struktur Organisasi	15
2.3	Tugas & Fungsi.....	16
2.4	Kegiatan Organisasi/Departemen.....	17
2.4.1	Pengelolaan Order Layanan Pemerintah	17
2.4.2	Dukungan Penjualan untuk Instansi Pemerintah	17
2.4.3	Kunjungan Lapangan dan Koordinasi Teknis	18
2.4.4	<i>Monitoring</i> dan Evaluasi Layanan.....	18
2.4.5	Administrasi Internal dan Pendataan.....	18
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN		19
3.1	Penempatan dan Jadwal Magang	19
3.2.1	Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang	19
3.2.2	Waktu Pelaksanan Kegiatan Magang.....	19
3.2	Uraian Deskripsi Tugas	21
3.2.1	Penyusunan Surat Penawaran Harga (SPH).....	21
3.2.2	Penyusunan Berita Acara Deaktivasi Order (BADO).....	23
3.2.3	Pengelolaan Dokumen Administrasi Proyek	26
3.2.4	Pengelolaan Data Pelanggan	27
3.2.5	Pendampingan <i>Account Manager</i> dalam (<i>Visit</i>)	29
3.2.6	Tahapan Proses Pembuatan Surat Penawaran Harga (SPH)	30
3.2.7	Tahapan Proses Pembuatan Berita Acara Deaktivasi Order	31
3.3	Pembahasan dan Temuan Masalah.....	33
3.3.1	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i> pada Pembuatan Dokumen Surat Penawaran Harga (SPH)	33
3.3.2	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i> pada Pembuatan Dokumen Berita Acara Deaktivasi Order (BADO)	34
3.3.2	Permasalahan pada Proses Pembuatan SPH	35
3.3.3	Permasalahan Pada Proses Pembuatan BADO	36

BAB IV PENUTUP	37
4.1 Simpulan.....	37
4.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Logo Perusahaan Telkom Indonesia	14
Gambar 2 3 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Bekasi Karawang divisi	15

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Waktu Pelaksanaan Magang	20
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran - 1 Surat Izin Magang	42
Lampiran - 2 Daftar Kegiatan Mingguan Magang	45
Lampiran - 3 Laporan Penilaian Pelaksanaan Magang	48
Lampiran - 4 Dokumentasi Magang	49
Lampiran - 5 Daftar Riwayat Hidup (CV)	50
Lampiran - 6 Kartu Konsultasi Magang	51
Lampiran - 7 Formulir Saran Dan Perbaikan Magang	53
Lampiran - 8 Surat Balasan Permohonan Magang	54
Lampiran - 9 Sertifikat Magang	55
Lampiran - 10 Surat Konfirmasi Magang	56
Gambar 3 1 Flowchart Proses Pembuatan SPH	57
Gambar 3 2 Flowchart Proses Pembuatan BADO	58
Gambar 3 3 Template SPH	59
Gambar 3 4 Template BADO	60